

Weißhaupt, Ulrike

Die virtuelle Beratungsstelle: Hilfe für Jugendliche online

Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie 53 (2004) 8, S. 573-586



Quellenangabe/ Reference:

Weißhaupt, Ulrike: Die virtuelle Beratungsstelle: Hilfe für Jugendliche online - In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie 53 (2004) 8, S. 573-586 - URN: urn:nbn:de:0111-opus-9585 - DOI: 10.25656/01:958

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-opus-9585>

<https://doi.org/10.25656/01:958>

in Kooperation mit / in cooperation with:

Vandenhoeck & Ruprecht **V&R**

<http://www.v-r.de>

Nutzungsbedingungen

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document.

This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Kontakt / Contact:

peDOCS
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation
Informationszentrum (IZ) Bildung
E-Mail: pedocs@dipt.de
Internet: www.pedocs.de

Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie

Ergebnisse aus Psychoanalyse,
Psychologie und Familientherapie

53. Jahrgang 2004

Herausgeberinnen und Herausgeber

Manfred Cierpka, Heidelberg – Ulrike Lehmkuhl, Berlin –
Albert Lenz, Paderborn – Inge Seiffge-Krenke, Mainz –
Annette Streeck-Fischer, Göttingen

Verantwortliche Herausgeberinnen

Ulrike Lehmkuhl, Berlin
Annette Streeck-Fischer, Göttingen

Redakteur

Günter Presting, Göttingen

V&R Verlag Vandenhoeck & Ruprecht in Göttingen

Die virtuelle Beratungsstelle: Hilfe für Jugendliche online

Ulrike Weißhaupt

Summary

Virtual counselling: online help for adolescents

The internet provides a new platform for communication especially used by teenagers and young adults. Professional counselling in this medium offers the chance to reach especially those individuals perhaps not reachable through existing counselling services. With this in mind, the internet portal bke (youth counselling of the Federal conference for Educational Counselling) was inaugurated in October 2000. It offers the following services: Group Chat, Discussion Forum and E-Mail Counselling. The experience made in this project phase indicates that professional counselling in this medium can reach individuals directly, who would otherwise not or only with difficulty be reached by the ordinary counselling services on offer. This is due to the fact that the internet is easily accessible, offers anonymity and therefore presents no noteworthy access barrier to overcome. This seems to apply especially to traumatised teenagers and young adults. Online counselling offers great opportunities exactly in these cases. The special task of a counsellor is to grasp this opportunity whilst at the same time having an awareness of the mediums limitations.

Keywords: adolescents – internet – counselling – online – low threshold accessibility

Zusammenfassung

Das Internet stellt eine neue Plattform für Kommunikation dar, die besonders von Jugendlichen und jungen Erwachsenen genutzt wird. Professionelle Beratung in diesem Medium bietet die Chance, besonders jene Menschen erreichen zu können, die durch bestehende Beratungsangebote möglicherweise nicht direkt erreichbar sind. Aus dieser Überlegung heraus entstand das Internetportal bke-jugendberatung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) im Oktober 2000. Es besteht aus den Angebotsformen Gruppenchat, Diskussionsforum und E-Mail-Beratung. Die Erfahrungen, die seither innerhalb dieser Projektphase gemacht wurden,

zeigen, dass professionelle Beratung in diesem Medium der einfachen Erreichbarkeit und Anonymität tatsächlich eine besondere Niedrigschwelligkeit darstellt und Menschen direkt erreichen kann, die von bestehenden Beratungsangeboten nicht oder nur schwer erreicht werden können. Dies scheint in besonderem Maße für traumatisierte Jugendliche und junge Erwachsene zu gelten. Gerade für diese Problematiken bietet die Online-Beratung besondere Chancen. Diese Chancen zu nutzen und sich andererseits der Grenzen dieses Mediums bewusst zu sein, stellt für die Berater eine besondere Aufgabe dar.

Schlagwörter: Jugendliche – Internet – Beratung – Online – Niedrigschwelligkeit

1 Einleitung

Das Internet als Kommunikationsmedium hat in den vergangenen Jahren einen rasanten Zuwachs und eine exponentielle Verbreitung gefunden. Was anfänglich als ein rein inhaltsorientiertes Medium für einen begrenzten Rahmen konzipiert war, wird heute von einer ständig wachsenden Nutzerpopulation aufgesucht und aktiv genutzt. Zu den Nutzern gehören inzwischen in einem nicht unerheblichen Maß Jugendliche und junge Erwachsene, die das Medium aufsuchen, um sich zu informieren, aber auch um sich Rat und Hilfe zu holen. Als im Oktober 2000 das Projekt Internetberatung für Jugendliche und Eltern der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) „online“ ging, waren diesem Schritt Überlegungen und Kontakte vorausgegangen, die auf den professionellen Hilfebedarf gerade bei Jugendlichen hinwiesen. Jugendliche schienen oft schwerer belastet zu sein und suchten innerhalb der Anonymität des Internets Hilfe und Unterstützung; ein Hilfebedarf, dessen Anforderungen über die Möglichkeiten einer reinen Selbsthilfestructur hinausgingen.

Die bke wurde Träger des Projekts „Online-Beratung im Internet“, mit dem Ziel, ein fachlich betreutes Angebot bereitzustellen und gleichzeitig Erfahrungen mit einem neuen beraterischen Medium zu sammeln, über dessen Besonderheiten, Chancen und Möglichkeiten, aber auch Grenzen bisher kaum Erfahrungen vorlagen.

Um diesem Bedarf mit größtmöglicher Professionalität begegnen zu können wird die „bke-Jugendberatung“ von Fachkräften betreut, die vor Ort an einer Erziehungsberatungsstelle arbeiten, über mehrjährige Berufserfahrung und eine therapeutische Zusatzausbildung verfügen. Sie spricht Jugendliche innerhalb eines Mediums an, in dem sie sich sehr gut auskennen und sich zu Hause fühlen. Sie ist sehr schnell und einfach zu erreichen – lediglich ein Computer mit Internetzugang ist notwendig – und es entstehen den Jugendlichen keinerlei (über die innerhalb des Internets üblichen Nutzungsgebühren hinausgehende) Kosten, wenn sie das Angebot aufsuchen oder aktiv nutzen. Der Austausch mit den Beratern unterliegt ähnlichen Datenschutzbestimmungen wie in einer „realen“ Beratungsstelle. Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass Jugendliche bestehende Beratungsangebote, die eine persönliche Kontaktaufnahme erfordern, oft nicht nutzen, obwohl ihre persönliche Lebenssituation oder Problemlage dies eigentlich erfordern würde. Durch das Online-Beratungsangebot soll Jugendlichen der Zugang zu professioneller Unterstützung bei der Bewältigung von Kri-

sen oder speziellen Entwicklungsaufgaben erleichtert werden. Dabei sorgen die genannten Rahmenbedingungen für eine besondere Niedrigschwelligkeit (Döring 2000), die für Jugendliche von nicht unerheblicher Bedeutung ist. Dies gilt einerseits für Jugendliche, die eine kurze Anfrage haben, aber kein persönliches Gespräch unter vier Augen benötigen. Diese Jugendlichen können durch die Internetberatung Informationen zu ihrer Fragestellung oder ihrem aktuellen Problem abrufen. Auf diese Weise kann diese Hilfeform dazu beitragen, eine neue Perspektive bzw. eine Lösungsmöglichkeit für eine Krisensituation zu finden. Andererseits gilt das aber auch – und das vielleicht sogar in besonderem Maße – für Jugendliche und junge Erwachsene, die sich aufgrund traumatischer Erlebnisse zurückgezogen haben, den Kontakt nach außen vermeiden und daher von den spezifischen Strukturen innerhalb des Online-Beratungsangebotes besonders profitieren können.

2 Struktureller Aufbau des Internetangebots

Unter www.bke.jugendberatung.de ist das Angebot für Jugendliche durchgängig erreichbar. Es besteht aus drei Angebotsformen mit unterschiedlichen Kommunikationsformen und Zielsetzungen: dem Forum, dem Chat und der E-Mail-Beratung. Sie beinhalten unterschiedliche Anteile an Selbsthilfe bzw. professionell beratерischem Hilfsangebot sowie der zeitlichen Struktur der stattfindenden Dialoge. Forum, Chat und E-Mail-Beratung können einzeln genutzt werden, oder als ein sich ergänzendes, ineinander greifendes Kontakt- und Hilfsangebot.

2.1 *Der Gruppenchat*

Die Kommunikationsform, die einer Diskussion in Echtzeit am nächsten kommt, bietet der moderierte Gruppenchat für Jugendliche, der dreimal pro Woche zu festen Terminen jeweils für die Dauer von drei Stunden angeboten wird. Der Zugang erfolgt ebenso wie für die Angebote Forum und E-Mail-Beratung über die Homepage www.bke-jugendberatung.de, auf der sich ein Link „Chat“ befindet. Hier finden die User außerhalb der Chatzeiten Hinweise darüber, wann die nächsten Chattermine stattfinden und von wem sie moderiert werden. Zu Beginn oder auch während des dreistündigen Chattermins können sich die Jugendlichen mit einem Namen ihrer Wahl anmelden (einloggen). Meist werden Phantasienamen oder Vornamen gewählt, die eine Zuordnung bezüglich des Geschlechts erlauben. Durch diesen „Nicknamen“, den die Jugendlichen sich auch schützen, d.h. durch eine Registrierung für sich reservieren lassen können, sind die Teilnehmer als Individuen während des Chats erkennbar. Durch eine farbliche Differenzierung und den „Nick“, der dem Redebeitrag der zugehörigen Person vorangestellt ist, lassen sich die Redebeiträge zuordnen, während gleichzeitig die Anonymität gewährleistet bleibt. Gleiches gilt für die Berater¹, die unter einem konstant bleibenden „Nick“

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird die männliche Form verwendet.

eingeloggt sind, dem das Kürzel bke- vorangestellt ist. Dies macht sie für alle Teilnehmer des Chats, für alle User sofort als Berater kenntlich. Der Chat kann von allen Anwesenden verfolgt und aktiv mitgestaltet werden. Es besteht die Möglichkeit zu direkter Kommunikation der User untereinander und zwischen User und Berater. Es entstehen keine Wartezeiten für den Ratsuchenden, er erhält direkt die Antwort des Beraters oder anderer Jugendlichen. Die Jugendlichen können ihre Gesprächspartner frei wählen und offen, das heißt für alle lesbar, miteinander oder mit dem Berater kommunizieren. Der moderierte Chat für Jugendliche bietet einen offenen Gruppenrahmen, in dem die Teilnehmer die Möglichkeit haben, nach Belieben in den Chat zu kommen und ihn wieder zu verlassen. Es gibt auch Jugendliche, die über die gesamte Beratungszeit von drei Stunden im Chat verbleiben. Um den Jugendlichen innerhalb dieser Gruppenstruktur gerecht werden zu können, wurde die Anzahl der User, die zeitgleich am Chat teilnehmen können, auf zehn beschränkt. Jugendliche, die sich dann in den Chat einloggen wollen, erhalten einen kurzen Hinweis darüber, dass der Chat im Augenblick voll besetzt sei, und werden gebeten, es in einigen Minuten noch einmal zu versuchen. Da ein Wechsel der Teilnehmer immer wieder vorkommt, dauert es in der Regel nicht allzu lange, bis es einen freien Platz gibt.

Der Moderator ist während der gesamten Dauer des Chats anwesend, verfolgt alle Beiträge und sorgt für einen pünktlichen Anfang und Ende des Chats. Er strukturiert ihn, ermuntert zur aktiven Teilnahme und achtet darauf, wenn User aufgrund der hohen Gesprächszahl warten müssen, bis sie ihr Thema einbringen können. Im Chat wird eine Atmosphäre geschaffen, die den Ratsuchenden einen geschützten Rahmen gibt. Die deutliche Haltung, dass alle User – gleich, welches Problem sie haben – gleich wichtig genommen werden, prägt die Grundstimmung im Chat. Sind die Jugendlichen miteinander konstruktiv im Gespräch, hält sich der Moderator im Hintergrund und verfolgt das Gespräch lediglich, ohne es zu kommentieren oder zu unterbrechen. Er begleitet diese offene Gruppe also in erster Linie strukturgebend, jedoch ohne ihr inhaltliche Vorgaben zu machen. Er reagiert und agiert unterstützend und beratend, nicht parteilich. Die User müssen sich direkt mit den anderen Jugendlichen, die auf die von ihnen eingebrachten Themen reagieren, auseinandersetzen. Sie müssen sich manchmal gedulden, bis sie an der Reihe sind, müssen Reaktionen von anderen in Kauf nehmen. Sie haben dadurch aber auch die Chance, ihr Problem direkt loszuwerden, sich mit anderen auszutauschen und von den Erfahrungen der anderen Jugendlichen zu profitieren. Durch den Moderator des Chats erhalten sie Unterstützung, zum Beispiel wenn ihr Anliegen von der Gruppe nicht aufgegriffen wurde, dadurch, dass er das eingebrachte Thema noch einmal aufgreift oder die Frage noch einmal an die Gruppe stellt. Der strukturelle Aufbau des Gruppenchats fördert und unterstützt primär Selbsthilfeanteile. Diese werden durch die Anwesenheit eines Moderators gefördert, welcher zusätzlich zu der anwesenden Gruppe inhaltlich und fachlich präsent und für die Jugendlichen ansprechbar ist. Vom Moderator wird eine hohe visuelle Wahrnehmung und eine hohe Schreibgeschwindigkeit gefordert. Ein wesentlicher Unterschied zur „real life situation“ besteht für Moderatoren innerhalb dieses virtuellen Gruppengeschehens neben der Distanz, dem fehlenden Gegenüber und den zeitlich versetzten Reaktionen

in der emotionalen Qualität und der Authentizität der User-Reaktionen und „postings“. Dies gilt grundsätzlich auch für Beiträge der User im Forum. Im Gegensatz zum Chat ist das Diskussionsforum immer offen und kann von den Jugendlichen jederzeit aufgesucht werden.

2.2 *Das Diskussionsforum*

Das Diskussionsforum stellt den öffentlichsten Teil der drei Angebotsformen dar. Es ist eine Art schwarzes Brett, zu dem jeder zu jeder Zeit Zugang hat, Beiträge lesen und erstellen kann. Jugendliche können hier eigene Sorgen und Probleme anbringen bzw. „posten“. Sie können aber auch andere Jugendliche durch ihre Meinung und ihren Rat unterstützen, vielleicht aus der Situation heraus, schon Ähnliches erlebt und auf eine Art bewältigt zu haben. Die Unterstützung der Jugendlichen untereinander hat auch hier Vorrang. Die Aufgabe des Moderators besteht darin, die „postings“ mitzulesen und zu verfolgen, ob und welche Reaktionen darauf erfolgen. Bekommt ein Beitrag keine Reaktion innerhalb einer bestimmten Zeit oder kommt der Moderator zu dem Schluss, dass aus fachlicher Sicht noch wichtige Elemente fehlen, schaltet er sich ein und ergänzt die bisherigen Beiträge durch seine Einschätzung und Unterstützungsideen. Auch seine Rückmeldung ist für jeden lesbar und kann auch die Funktion einer Modellantwort für andere User in ähnlichen Situationen haben. Das Forum ist nach thematischen Schwerpunkten in verschiedene Unterforen gegliedert. Sich an den Überschriften, an dieser thematischen Struktur orientierend, können die User die Beiträge anderer Jugendlicher lesen und die sich daraus ergebenden Diskussionen untereinander verfolgen. Sie können Beiträge der Moderatoren zu bestimmten Diskussionen lesen oder auch eigene Probleme oder Gedanken in eines dieser Unterforen „posten“, also für jeden einsehbar zur Diskussion stellen. Die thematische Gliederung in die verschiedenen Unterforen bewirkt eine erste Strukturierung sowohl für die (passiven) Besucher als auch für die aktiven, an der Diskussion beteiligten User. Gleichzeitig soll damit eine Verringerung eventuell vorhandener Schwellenängste erreicht werden, indem der Jugendliche sein aktuelles Problem in eine schon bestehende Struktur einordnen kann, die durch die Überschrift vorab deutlich wird. Das Diskussionsforum der bke-Jugendberatung enthält zwölf dieser Unterforen: Die Foren „Stress mit mir selbst“, „Stress mit Freund/Freundin, Kumpel, Clique“, „Stress mit der Liebe“, „Stress mit meiner Familie“, „Stress mit Schule“, „Stress mit der Ausbildung, mit der Arbeit“, bieten Raum für spezifische Problematiken. Im Forum „Moderation und Technik“ können die Moderatoren angesprochen werden. Es kann eine Diskussion über das Angebot geführt werden, Wünsche, aber auch Beschwerden können geäußert und Probleme mit der Technik angesprochen und geklärt werden. Die Foren „Gewalt und Terror in der Welt“, „Medien Ecke“, „XpressYourself“ und „Heute geht’s mir gut“ setzen weitere inhaltliche Schwerpunkte, laden unter anderem zur Diskussion über aktuelle Themen ein. Sie bieten auch Möglichkeiten, außerhalb von Problemen aktiv zu sein, eine gute Stimmung zu äußern oder auch ein positives Resümee zu ziehen, stolz zu sein auf Erreichtes und dies auch öffentlich zu machen. Auch das Forum „User-Treff“ wurde eingerichtet, um den Jugendlichen die Möglichkeit zu geben,

einen nicht primär problemfokussierten „Raum“ zu haben, sich „treffen“ zu können. Dieses Forum hat den Untertitel „Treffpunkt, Café, Nachtbar und Kantine für euch ...“ und wird von den Jugendlichen auch in dieser Form genutzt. Hier finden „Gespräche“ zu jeder Tages- und Nachtzeit statt. Es ist also ein Raum, der besonders auf Aspekte und Bedürfnisse der „Community“, der Gemeinschaft der User ausgerichtet ist. Dieses Forum wird, wie auch das Forum „Selbsthilfe“, von den Moderatoren eher beobachtend und weniger aktiv betreut. Die Jugendlichen wählen wie im Chat „Nicks“, unter denen sie „posten“. Diese drücken oft Stimmungen und innere Haltungen aus und werden von den Jugendlichen sehr bewusst gewählt. Sie stellen innerhalb der sich immer wieder auch neu bildenden virtuellen Gemeinschaft eine wiedererkennbare Persönlichkeit dar. Innerhalb dieser Gemeinschaft findet sich eine gewisse Zahl von „Alt-Usern“, die selbst bereits Erfahrungen mit diesem Medium und mit dem fachlichen Umgang der Moderatoren mit angesprochenen Problemen haben. Auf diese Weise können sie neuen Usern Hilfestellungen bei Anfangsschwierigkeiten geben und auch in der Diskussion untereinander für das beschriebene Problem unterstützende Beiträge liefern. Diese können wiederum von anderen aufgegriffen oder zum Teil auch kritisch diskutiert werden. Eine wichtige Erfahrung, die Jugendliche hier machen können, ist, in intensiven Austausch mit anderen Jugendlichen zum Teil auch unterschiedlichen Alters treten zu können und innerhalb der Sicherheit der Moderation durch Fachleute Probleme ansprechen, Gefühle ausdrücken, Unterstützung von anderen erhalten und umgekehrt auch geben zu können. Die Wirkung des Bewusstseins, dass eigene Diskussionsbeiträge von einem oder mehreren Moderatoren beobachtend begleitet werden, wird dadurch deutlich, dass es öfter vorkommt, dass Jugendliche sich zunächst oft intensiv darum bemühen, eigene Lösungswege und Möglichkeiten zu entwickeln, aber dann den Moderator ganz gezielt ansprechen und noch ergänzend um seine Meinung aus fachlicher Sicht bitten. Das Diskussionsforum ist also inhaltlich zunächst auf die Wirkung und die Nutzung von Selbsthilfeaspekten angelegt, beschränkt sich jedoch nicht darauf. Die sichtbare Anwesenheit der Moderatoren stellt für viele User einen wichtigen Aspekt für ihre Aktivität innerhalb des Forums dar. Eine weitere wichtige Funktion des Forums besteht für die Jugendlichen darin, Wünsche und auch Kritik äußern zu können und damit ernst genommen zu werden. Diese kritische Auseinandersetzung mit den Moderatoren wird von den Jugendlichen immer wieder gesucht. Sie ist für die Moderatoren aufgrund der im Forum herrschenden Öffentlichkeit sowie der manchmal schonungslosen Echtheit und Direktheit der Beiträge und Fragen der Jugendlichen eine nicht immer einfache Aufgabe, deren Bewältigung wiederum ein Modell für die Jugendlichen darstellt.

Innerhalb eines Beobachtungszeitraums von 22 Monaten beteiligten sich Jugendliche mit über 14000 Beiträgen an den Diskussionen bzw. machten mit eigenen Beiträgen einen Anfang. Wie schnell darauf reagiert wird, ist durch die Schriftlichkeit des Mediums für den ins Forum schreibenden User zunächst unklar. Im Durchschnitt erfolgten die Reaktionen auf einen Beitrag innerhalb einer Zeitspanne von wenigen Minuten bis zu ein bis zwei Tagen. Die asynchrone, zeitlich versetzte Kommunikationsform, die „Community“ und die große Öffentlichkeit sind die Hauptstrukturmerkmale des Diskussionsforums.

2.3 Die E-Mail-Beratung

Die E-Mail-Beratung stellt innerhalb des Angebots der Online-Beratung für Jugendliche die „privateste“ der drei Beratungsformen dar. Die Jugendlichen haben hier die Möglichkeit, ihr Anliegen direkt in ein E-Mail-Eingabefenster zu schreiben und abzuschicken. Auch das Angebot der E-Mail-Beratung ist offen, an keine Vorgaben oder Bedingungen geknüpft. Im Gegensatz zu Forum oder Chat sind die Inhalte der abgeschickten E-Mails nicht öffentlich lesbar, sondern landen in einem virtuellen Postfach. Bei der Bearbeitung wird auf eine zeitnahe Beantwortung der eingegangenen Mails geachtet. Die Antwort auf eine Erstanfrage erfolgt innerhalb eines Zeitrahmens von 48 Stunden, unabhängig von Ferienzeiten, Sonn- oder Feiertagen. Durch diese schnelle und tägliche Möglichkeit entspricht die E-Mail-Beratung dem Medium Internet, in dem Schnelligkeit und Direktheit der Kommunikation eine wichtige Rolle spielen. Sie berücksichtigt, dass Jugendliche möglicherweise oft genau dann unter einer erhöhten Belastung stehen, wenn sie, wie an Wochenenden oder Feiertagen, nicht in ihre Alltagsstrukturen wie Schule oder Beruf eingebunden sind. Sie können dann nicht auf die dort möglicherweise vorhandenen Strukturen zurückgreifen. Sie erleben sich gegenüber den belastenden Situationen als auf sich allein gestellt und haben möglicherweise keinen Ansprechpartner. Da Jugendliche aufgrund ihres Entwicklungsalters stärker situationsabhängig sind und daher einen erhöhten Handlungsbedarf vor allem in den Situationen haben, die als krisenhaft erlebt werden, entsprechen diese Zeitstrukturen dem speziellen Bedarf Jugendlicher. Auf diese Weise wird das Medium der E-Mail-Beratung den verschiedenen Bedarfslagen durch seine Niedrigschwelligkeit und die zeitnahen Antwortstrukturen gerecht. Die Jugendlichen erhalten durch das Angebot der E-Mail-Beratung die Möglichkeit, ohne weitere Bedingungen, ohne Barrieren oder Hindernisse Kontakt zu professionellen Ansprechpartnern aufzunehmen. Sie können die Dinge, die sie belasten, erst einmal loswerden, können spontan Gefühle äußern, ohne die Überlegung einbeziehen zu müssen, welche Konsequenzen das haben könnte. Die Jugendlichen haben die Möglichkeit, Fragen zu stellen, sich Informationen zu holen zu den Themen, für die sie sonst keinen Ansprechpartner haben – auch zu Themen, die aus ihrer Sicht zu heikel oder peinlich sind. Auf dieser vertraulichen und anonymen Ebene ermöglicht das Angebot der E-Mail-Beratung den Jugendlichen, Rat und Hilfe auch bei akut auftretenden Problemen zu bekommen. Zum anderen bietet die E-Mail-Beratung ihnen die Möglichkeit, bereits länger bestehende, komplexe Problematiken anzusprechen sowie Probleme, bei denen möglicherweise eine hohe Hemmschwelle aus Gefühlen von Scham und Schuld existiert, weshalb bisher eine Kontaktaufnahme nach außen nicht möglich war. Dies hilft also Jugendlichen, die von bestehenden Beratungsangeboten mit hoher Wahrscheinlichkeit bisher nicht erreicht wurden.

2.3.1 Wirkfaktoren der E-Mail-Beratung

Durch die Antwort auf ihre erste E-Mail machen die Jugendlichen die Erfahrung, dass ihr Anliegen, das sie zunächst einmal ins „Nichts“ geschickt hatten, ankam und von den Beratern tatsächlich beantwortet wurde. Eine eventuelle Verunsicherung,

wen diese Mail erreicht hat, was mit dem vertraulichen Inhalt der Mail passiert ist, wird relativ schnell durch diese Antwort vermindert, relativiert bzw. aufgehoben. Dadurch, dass die E-Mail ausschließlich in die Hände von Fachleuten mit speziellen Qualifikationen gelangt und von ihnen bearbeitet wird, ist ein adäquater Umgang mit den geäußerten Problemen gesichert. So kann für die Anliegen der Ratsuchenden neben einem angemessenen Umgang auch Vertrauensschutz gewährleistet werden. Sollten sich über die erste Kontaktaufnahme hinaus weitere E-Mails anschließen, bleibt der Berater über die Antwortfunktion der E-Mail konstant. Die Jugendlichen können innerhalb der E-Mail-Beratung die Erfahrung machen, dass allein durch die Aktivität des Schreibens wichtige Prozesse einer ersten Veränderung in Gang kommen:

- Die Jugendlichen können sich als handlungsfähig erleben.
- Sie können sich durch die eigene Handlung des Auf- bzw. Beschreibens des Problems erst einmal ein Stück entlasten.
- Die Jugendlichen können durch die Formulierung, die Gliederung, eine erste Distanzierung vom Problem erreichen.
- Sie erhalten gleichzeitig die Chance, sich selbst mit dem Problem noch einmal auf eine andere Weise auseinander zu setzen.

Überlegungen zu möglichen Inhalten einer Antwortmail können bewirken, dass bereits eine vertiefte Auseinandersetzung mit der eigenen Problemsituation stattfindet. Dies verschafft den Ratsuchenden einen Zugang zu eigenen Handlungs- und Lösungsoptionen. Die im Rahmen der Beratung entstehenden Kommunikationsprozesse bewirken, dass die Jugendlichen

- die Sichtweise und Einschätzung ihres Problems aus Beratersicht kennen lernen können,
- die Erfahrung machen, welche Bewertungen ein professioneller Therapeut vornimmt,
- eine lösungsorientierte und ressourcenaktivierende Sichtweise kennen lernen,
- erste Impulse einer Veränderungsrichtung erfahren können.

Die Jugendlichen können ihre Situation durch die vom Berater angebotenen Handlungsoptionen neu überdenken und eventuell Verhaltensweisen sowie deren Zusammenhänge verstehen, die ihnen in dieser Form vielleicht nicht bewusst sind oder waren. Dies ermöglicht den Ratsuchenden eine neue Sichtweise in Richtung einer Lösung für das geschilderte Problem. Eigene Stärken können neu bewertet und beachtet werden. Die Jugendlichen erhalten dadurch die Möglichkeit, einen oder mehrere erste Schritte in Richtung einer Veränderung vorzubereiten und eventuell selbst zu bewältigen. Durch die eigene Aktivität fühlen sie sich nicht mehr nur als passive Opfer ihres Problems. Selbstwertsteigernde Effekte werden ermöglicht, da nicht allein defizitorientierte, sondern vor allem ressourcenorientierte Anteile und Sichtweisen aktiviert werden. Sollte die Problemlage es erfordern, kann der Zugang zu weiteren als notwendig erachteten Hilfen, wie zum Beispiel Kontakte zu örtlichen Beratungsstellen, positiv beeinflusst werden. Diesbezügliche Fragen können vorab geklärt und Ängste im Dialog reduziert werden. Die E-Mail-Beratung hat eine offene Struktur, die sich bezüglich ihrer Zielgruppe dahingehend eingrenzen lässt, als

das Angebot nur den Kindern und Jugendlichen offen steht, die die Möglichkeit eines Internetzugangs haben. Da Kinder bereits im Alter von 12 Jahren beginnen, das Medium Internet intensiver zum Zweck der Unterhaltung, der Informationsgewinnung und der Kommunikation für sich zu nutzen (Dammner 2001), könnte man also annehmen, dass Kinder und Jugendliche das Angebot der E-Mail-Beratung bereits vor dem 14. Lebensjahr, dem definierten Beginn des Jugendalters, nutzen können. Dies ist insofern von Bedeutung, als diese Altersgruppe mit besonderen Entwicklungsaufgaben konfrontiert und oft auch besonderen Belastungsfaktoren ausgesetzt ist.

2.3.2 Erfahrungen und Ergebnisse aus der E-Mail-Beratung

Obwohl den Jugendlichen die Nennung persönlicher Daten völlig freigestellt war, machten dennoch relativ viele Angaben zu ihrem Alter und Geschlecht – vermutlich deshalb, weil sie diese Informationen als wesentlich für ein Verständnis ihrer Lebenssituation und der geschilderten Problematik ansahen. Diese Nennungen ergaben, dass sich besonders Jugendliche in der Altersgruppe zwischen 14 und 19 Jahren an die E-Mail-Beratung gewandt haben. Abbildung 1 gibt einen Überblick über die Altersverteilungen der Rat suchenden Jugendlichen, soweit das Alter bekannt war. Von den 1455 in einem Beobachtungszeitraum von 22 Monaten erfassten Mails waren 455 Mails Erstkontakte.

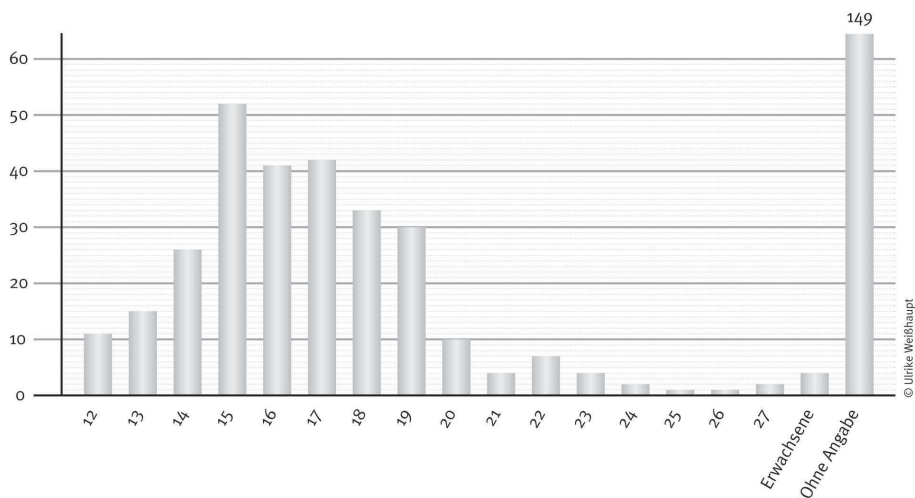


Abb. 1: Altersverteilung der Inanspruchnahmepopulation bei 455 Erstkontakten

Mädchen und Jungen sind in diesem Alter mit unterschiedlichen Entwicklungsaufgaben und Rollenerwartungen konfrontiert, für deren Bewältigung sie auf unterschiedliche Ressourcen zurückgreifen können. Gelingt die Bewältigung nicht oder nur unzureichend, können je nach Geschlecht verschiedene Probleme entstehen. Diese können sich auf unterschiedliche Arten äußern bzw. mit verschiedenen Sym-

ptomen einhergehen. Durch ihre Sozialisation fällt es Mädchen oft leichter über das, was sie beschäftigt, zu reden. Mädchen steht eher als Jungen die Möglichkeit zur Verfügung, Probleme anzusprechen und sich mit Gleichaltrigen darüber auszutauschen. Sie sind dadurch eher in der Lage, sich zu entlasten, sich mit ihren Problemen auseinander zu setzen und im Gespräch mit anderen eventuell Lösungen zu finden. Diese Möglichkeiten der aktiven Auseinandersetzung steht männlichen Jugendlichen in ihrem Umfeld normalerweise nicht zur Verfügung. Das Reden über eigene Schwierigkeiten wird oft als „unmännlich“ empfunden. Daher sind Optionen wie zum Beispiel Problemlösungsversuche im Kontakt mit anderen männlichen Jugendlichen in dieser Entwicklungsphase subjektiv und objektiv schwerer zugänglich. Dies erklärt vermutlich auch das Verhältnis der Anfragen von männlichen und weiblichen Jugendlichen: 80 Prozent der Anfragen kamen von weiblichen, 20 Prozent von männlichen Jugendlichen, die die Anonymität der Online-Beratung nutzten, um für sich und ihre Anliegen einen Ansprechpartner zu finden. Die von Mädchen und jungen Frauen am häufigsten angesprochenen Probleme waren Schwierigkeiten oder als krisenhaft erlebte Situationen in direktem Zusammenhang mit ihrer familiären Situation. Dazu zählten zum Beispiel Probleme, die aus Scheidungskonflikten der Eltern resultierten, Situationen und Schwierigkeiten in Stieffamilien, Ablösungskonflikte, Alkoholabhängigkeit eines Elternteils oder andere psychische oder organische Erkrankungen. Themen waren auch Grenzen, die als zu eng empfunden wurden, oder Gefühle von Struktur- und Haltlosigkeit. Weitere häufig genannte Probleme und für diese Entwicklungszeit sehr typische und häufig vorkommende Anlässe, sich auszutauschen und um Rat zu fragen, betrafen Verliebtsein und Partnerschaft. Bereits an vierter Stelle folgten Anfragen junger Frauen, die Opfer sexueller Gewalt wurden oder aktuell waren. Diese Häufigkeit wird durch Studien bestätigt, die von einer hohen Dunkelziffer und einer hohen Häufigkeit ausgehen (Wetzels 1997). Gleichzeitig ist es ein Hinweis darauf, welche besonderen Qualitäten diese Form von Beratung gerade für Menschen mit Problemlagen bereithält, die einem hohen Maß an Geheimhaltung unterliegen. Da im Kontext der Online-Beratung die Anonymität für die Ratsuchenden gewährleistet ist und sie ein hohes Maß an Kontrolle und Rückzugsmöglichkeit bietet, kann davon ausgegangen werden, dass diese Beratungsform mit ihrer besonderen Niedrigschwelligkeit ein Angebot ist, von dem gerade diese Menschen in einem besonderen Maße profitieren. Weitere von den Mädchen und jungen Frauen häufig angesprochene Problembereiche waren soziale und schulische Probleme, insbesondere Lern- und Leistungsschwierigkeiten sowie Versagensängste. In einigen Anfragen erkundigten sich Jugendliche, wie sie Freunden oder Bekannten helfen könnten, die sich in einer schwierigen Situation befanden. Fragen zur Sexualität und zur eigenen psychosexuellen Entwicklung betrafen häufig Themen wie Verhütung, körperlich-sexuelle Reaktionen und sexuelle Identität. Autoaggressives Verhalten wie Selbstverletzungen, Essstörungen sowie depressive Verstimmungen wurden oft als Symptomatiken in Kombination mit anderen Problemen genannt, stellten jedoch auch für sich allein Anlässe für Erstanfragen dar (Abb. 2).

Die häufigsten Fragen der männlichen Jugendlichen innerhalb des Beobachtungszeitraums von 22 Monaten betrafen Partnerschaft, Liebe und Sexualität sowie Beziehungsaufnahme und -gestaltung. Sie bezogen sich hauptsächlich auf Aufgaben

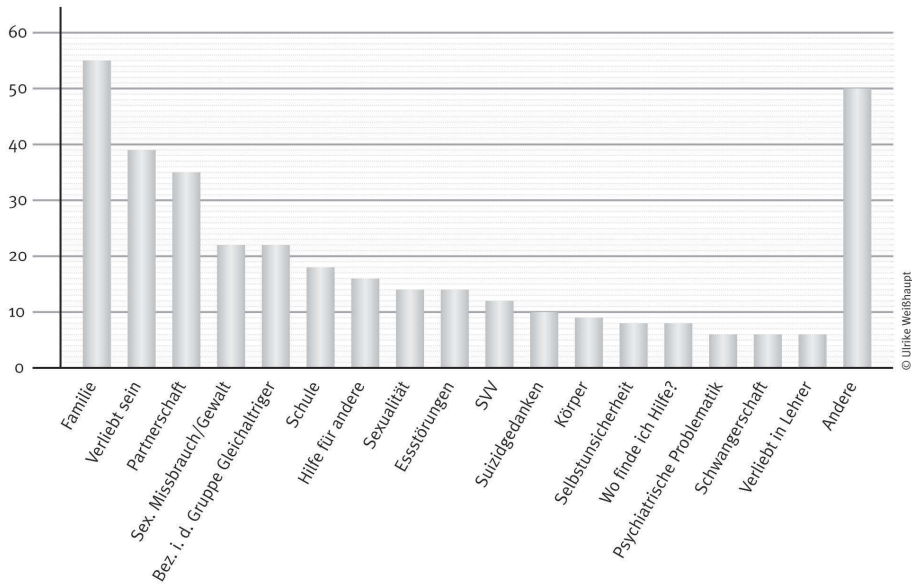


Abb. 2: Problemnennungen bei Erstkontakten,
bei denen das Geschlecht weiblich bekannt war (N = 350)

und Unsicherheiten innerhalb einer subjektiv empfundenen männlichen Rollenerwartung, für die sie Rat und konkrete Lösungen nachfragten. Einige der männlichen Jugendlichen befanden sich in akuten Lebenskrisen und dachten darüber nach, ihrem Leben ein Ende zu setzen, suchten den Dialog innerhalb einer Ambivalenz zwischen leben und sterben wollen. Von männlichen Jugendlichen kamen – im Unterschied zu weiblichen Jugendlichen – Anfragen, die sich ausschließlich auf Drogen und Drogenkonsum bezogen. Einige der männlichen Jugendlichen stellten zunächst Testanfragen, um sich vorab über das Angebot zu informieren. Im Durchschnitt waren die männlichen etwas älter als die weiblichen Jugendlichen. Sie äußerten häufiger, darüber froh zu sein, im Netz einen Ansprechpartner für ihre Anliegen gefunden zu haben, die sie sonst mit sich selbst ausmachen müssten (Abb. 3).

3 Besondere Anforderungen innerhalb der Online-Beratung

Für die Moderatoren und insbesondere für die E-Mail-Berater entstehen innerhalb dieser Kommunikation einige besondere Anforderungen. Dies beinhaltet den Umgang mit Distanz, mit einer asynchronen, zeitversetzten Kommunikationsform. Darüber hinaus stehen die aus der professionellen Praxis vertrauten und wichtigen Kommunikationsmittel wie Mimik, Gestik und akustische Sprache nicht zur Verfügung. Die Berater müssen zunächst mit diesen Lücken leben und arbeiten lernen, um sie durch Übung und Erfahrung, durch erhaltene oder auch nicht erhaltene Rückmeldungen der User zumindest annähernd wieder schließen zu lernen. Eine

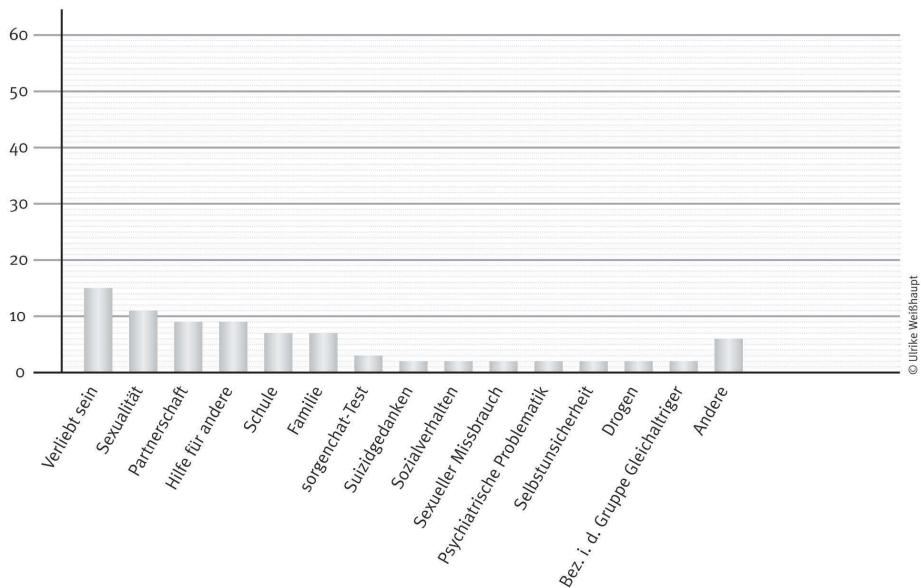


Abb. 3: Problemnennungen bei Erstkontakten,
bei denen das Geschlecht männlich bekannt war (N = 84)

besondere Konzentration besteht dabei auf die in Schriftform eingesetzte Sprache als das alleinige Kommunikationsmittel. Dies ist jedoch nicht nur ein Defizit, sondern stellt für die E-Mail-Beratung auch eine besondere Ressource dar, die bei unterschiedlich gearteten Anfragen von mehr oder weniger großer Bedeutung ist: Bei einem Teil der E-Mail-Anfragen steht ein klar geäußelter Informationsbedarf im Vordergrund, der auch auf dieser Ebene sachbezogen beantwortet werden kann. Bei Anfragen jedoch, die eine vertrauliche Problemschilderung beinhalten, spielt immer auch der Beziehungsaspekt eine Rolle. Die erste Antwort des Beraters sollte daher so gestaltet sein, dass der Ratsuchende eine Sicherheit darüber erhält, dass seine oft sehr persönlichen Anliegen in professionelle Hände gelangt und auf Verständnis gestoßen sind. Die Sprache, die zur Beantwortung der Anfrage verwendet wird, sollte daher möglichst so gestaltet sein, dass kein allzu großes sprachliches Gefälle zwischen dem Jugendlichen und dem Berater, zwischen Anfrage und Antwort entsteht. Sie sollte sich jedoch gleichzeitig auf einem Niveau bewegen, das der Rolle des Beraters gerecht wird, als jemand, der dem Jugendlichen etwas mitgeben, ihm etwas sagen kann, das ihm weiterhilft. Ist dieser erste Kontakt geglückt, entstehen innerhalb der Dialoge therapeutische Beziehungen, die sehr eng und intensiv sein können. Berater stellen in diesem Medium für Ratsuchende eine noch größere Projektionsfläche dar, als es oft innerhalb einer Face-to-Face-Beratungssituation der Fall ist. Auch können einige therapeutische Methoden und Techniken aus der Face-to-Face-Beratungssituation in der Online-Beratung gut eingesetzt werden. Dazu gehören zum Beispiel Techniken aus der Verhaltenstherapie, Gestalttherapie, Hypnotherapie sowie NLP-Techniken, die je nach Problemlage und Alter sowie je nach den sprachli-

chen Fähigkeiten und Transferleistungen unterschiedlich genutzt werden können. Die Interventionen beinhalten oft eine oder mehrere konkrete Handlungsoptionen oder sind auf eine Perspektivänderung bezüglich des geschilderten Problems bzw. der geschilderten Problemsicht hin ausgerichtet. Bei anderen Anfragen lassen sich jedoch oftmals weder eine Frage nach einer Information noch ein umschriebenes Problem finden, die Anfrage bleibt vage, eher konturlos und es bleibt unklar, um was es eigentlich geht. Bei dieser Form von Anfragen geht es primär um eine vorsichtige Kontaktaufnahme im Sinne eines Tests mit eingebauter Rückzugsmöglichkeit für denjenigen, der die Mail verfasst hat. Sie enthält kaum Informationen über den Absender, Probleme werden höchstens vage angedeutet oder es werden Probleme benannt, die es zusätzlich gibt und die als weniger heikel angesehen werden. Dies sind Anfragen, bei denen der Beziehungsaufbau zwischen Berater und Klient eine Voraussetzung für eine Problembenennung darstellt, wie es oft bei Opfern von Gewalterfahrungen der Fall ist. Nach einem gelungenen Aufbau einer Vertrauensbeziehung erinnern die Dialoge oft an Traumaarbeit mit dem Ziel, die Aufnahme weiterer „realer“ therapeutischer Hilfen zu ermöglichen. Gerade bei Ratsuchenden mit komplexeren Problematiken ist vom Berater innerhalb dieser Vertrauensbeziehung ein sehr bewusster Umgang mit Nähe und Distanz gefordert.

4 Fazit und weitere Perspektiven

Jugendliche stellen die erste Nutzergeneration dar, die sich intensiv im Internet aufhält und dieses Medium vor allem zum Zweck der Kommunikation nutzt. Die besondere Chance besteht also darin, Jugendlichen ein Angebot machen zu können, das sie einfach und ohne Berücksichtigung persönlicher, materieller oder sozialer Hindernisse nutzen können. Sich fachlichen Rat schnell und aus eigener Motivation heraus einholen zu können, stellt besonders bei Problemlagen, in denen sich Jugendliche auf sich allein gestellt fühlen, oft eine wesentliche erste Hilfeform dar. Dabei spielen folgende Merkmale der Online-Beratung eine wesentliche Rolle:

- einfacher Zugang und schnelle Erreichbarkeit der Hilfe,
- keine zusätzliche Hilfe oder Unterstützung Dritter nötig,
- enger zeitlicher Abstand zwischen Erstanfrage und Antwortreaktion,
- hohes Maß an eigener Kontrolle aufgrund der Anonymität und der auf Antwortstruktur basierenden E-Mail-Beratung.

Die innerhalb der Dialoge geäußerten Rückmeldungen der Ratsuchenden lassen den Schluss zu, dass das Ziel, ihnen den nächsten Schritt in Richtung einer Lösung für ihre individuelle Problematik zu ermöglichen, durch diese Struktur erreicht werden kann. So waren einige Jugendliche durch die Unterstützung innerhalb der Online-Beratung erstmals in der Lage, sich in einer der bestehenden institutionellen Hilfseinrichtungen zu melden und dort weitere Schritte in Richtung einer Lösung für ihre individuelle Problemsituation gehen zu können. Gerade für Probleme, bei der die Barrieren, sich Hilfe zu holen, sehr groß sind, stellt die Beratung aus der (sicheren) Distanz eine Art Nische dar, innerhalb derer ein erster Hilfskontakt über-

haupt erst möglich zu sein scheint. Die Ergebnisse und Erfahrungen sprechen also klar dafür, dass die Online-Beratung für Jugendliche ein Angebot ist, das bestehende institutionelle Angebote nicht nur ergänzt, sondern in manchen Fällen sogar eine notwendige Voraussetzung für den Zugang zu weiteren Hilfen darstellt. Da man davon ausgehen kann, dass der Zugang zum Internet und dessen Nutzung als Medium weiter zunehmen wird, ist es sinnvoll, das Angebot dem bereits bestehenden und dem zu erwartenden Bedarf anzupassen und zu erweitern:

Jugendliche, denen der Umgang mit dem Medium Internet (zum Beispiel die Nutzung von Suchfunktionen) allerdings nicht oder noch nicht sehr vertraut ist, könnten eventuell durch Informationen in Printmedien erreicht werden. Eine gleichzeitige Steigerung der Bekanntheit des Angebots in Fachkreisen könnte die Grundlage einer möglichen Kooperation mit bereits bestehenden Angeboten sein, mit dem Ziel einer Vernetzung von virtuellen und nichtvirtuellen Hilfsangeboten.

Da eine Einschätzung der Effektivität von Online-Beratung ebenso schwierig wie notwendig ist, um gesicherte Aussagen zur beraterisch-therapeutischen Wirksamkeit innerhalb dieses Mediums machen zu können, wären Wirksamkeitsstudien unter Kontrollbedingungen im realen, nicht virtuellen Kontext ein nächster wichtiger Schritt – Studien, die also auch die Frage klären würden, ob bzw. inwiefern subjektive Einschätzungen aus Online-Dialogen mit Ergebnissen und Beobachtungen aus der „realen Welt“ übereinstimmen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die ersten Erfahrungen innerhalb dieses neuen Mediums eindrücklich sind und vermuten lassen, dass das Internet als Medium für professionelle Beratung gerade für Jugendliche als Ergänzung der bestehenden Angebotsstruktur angesehen werden kann. Empirische Forschung und wissenschaftliche Analysen zum Nachweis der Effektivität sollten nun durchgeführt werden, um eine genauere Bewertung dieser ersten Ergebnisse und Erfahrungen vornehmen zu können.

Literatur

- Dammler, A. (2001): Was machen Kinder im Internet?, in: Fthenakis, W. E.; Textor, M. R. (Hg.): Online-Familienhandbuch.
http://www.familienhandbuch.de/cmain/f_Fachbeitrag/a_Kindheitsforschung/s_747.html
(10.5.2004).
- Döring, N. (2000): Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet, in: Batinic, B. (Hg.): Internet für Psychologen. Göttingen: Hogrefe, S. 509–548.
- Wetzels, P. (1997): Gewalterfahrungen in der Kindheit: Sexueller Missbrauch, körperliche Misshandlung und deren langfristige Konsequenzen. Baden-Baden: Nomos.

Korrespondenzadresse: Dipl.-Psych. Ulrike Weißhaupt, Psychologische Beratungsstelle des Landkreises Konstanz für Kinder, Jugendliche und Eltern, Mainaustraße 45, 78467 Konstanz.